

Российская Федерация  
Глава Марьяновского муниципального района Омской области

**ПОСТАНОВЛЕНИЕ**

01.06.2011

№ 322

Об утверждении административного регламента предоставления муниципальной услуги «Прием заявок (запись) на прием к врачу»

В соответствии с Федеральным Законом от 06.10.2003 г. №131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», Постановлением Главы Марьяновского муниципального района Омской области от 30.07.2010 № 461а «Об утверждении Порядка разработки и утверждения административных регламентов предоставления муниципальных услуг органами местного самоуправления Марьяновского муниципального района Омской области, постановляю:

1. Утвердить административный регламент предоставления муниципальной услуги «Прием заявок (запись) на прием к врачу» согласно приложению к настоящему постановлению.
2. Комитету по правовому и организационно-кадровому обеспечению Администрации Марьяновского муниципального района Омской области обеспечить опубликование (обнародование) настоящего постановления и размещение на официальном сайте Марьяновского муниципального района Омской области в сети Интернет.
3. Контроль за исполнением настоящего постановления возложить на главного врача МУЗ Марьяновская ЦРБ Ю. Г. Лесовского.

Исполняющий обязанности Главы  
Марьяновского муниципального района

О. В. Карпушин

## АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ предоставления муниципальной услуги «Прием заявок (запись) на прием к врачу»

### 1. Общие положения

1.1. Административный регламент Муниципального учреждения здравоохранения Марьяновская центральная районная больница по исполнению муниципальной функции по приему заявок (запись) на прием к врачу, поступающий в МУЗ Марьяновская ЦРБ определяет сроки и последовательность действий (административные процедуры) при исполнении данной муниципальной функции.

1.2. Исполнение муниципальной функции по приему заявок (запись) на прием к врачу осуществляется в соответствии с:

- Конституцией Российской Федерации;
- Законом РФ «Основы законодательства РФ об охране здоровья граждан» от 22.7.1993 № 5487-1;
- Федеральным законом от 12 января 1995 г. N 5-ФЗ "О ветеранах";
- Трудовым кодексом Российской Федерации от 30.12.2001 N 197-ФЗ;
- Приказом Министерства здравоохранения СССР от 10 июня 1983 г. № 710 «Об улучшении учета в лечебно-профилактических учреждениях посещений к врачам и средним медицинским работникам, профилактических осмотров и контингентов больных, состоящих под диспансерным наблюдением»;
- Постановлением Правительства РФ от 17 июля 1995 г. N 713 "Об утверждении Правил регистрации и снятия граждан Российской Федерации с регистрационного учета по месту пребывания и по месту жительства в пределах Российской Федерации и перечня должностных лиц, ответственных за регистрацию";
- Постановлением Правительства Российской Федерации от 14 февраля 2003 года №101 «О продолжительности рабочего времени медицинских работников в зависимости от занимаемой ими должности и (или) специальности»;
- Приказом Министерства здравоохранения и социального развития РФ от 17 января 2005 г. N 84 "О порядке осуществления деятельности врача общей практики (семейного врача)";
- Приказом Министерства здравоохранения и социального развития РФ от 7 декабря 2005 г. N 765 "Об организации деятельности врача-терапевта участкового";
- Приказом Министерства здравоохранения и социального развития Российской Федерации от 04 августа 2006 г. № 584 «Об утверждении Порядка организации медицинского обслуживания населения по участковому принципу»
- Законом РФ «О защите прав потребителей» от 07.02.1992 № 2300-1;
- Федеральным законом «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации» от 24.11.1995 № 181-ФЗ;
- Федеральным законом «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» от 02.05.2006 № 59-ФЗ;

- Федеральным законом «О социальной защите граждан, подвергшихся воздействию радиации вследствие катастрофы на Чернобыльской АЭС» от 12.02.2001 № 5-ФЗ;

- Территориальной программой государственных гарантий оказания населению Омской области бесплатной медицинской помощи на 2010 год, утверждаемой ежегодно постановлением Омской области.

1.3. Исполнение муниципальной функции осуществляется МУЗ Марьяновская ЦРБ.

1.4. Непосредственным результатом исполнения муниципальной функции является своевременный прием заявок (запись) на прием к врачу, в целях улучшения качества оказания медицинской помощи при максимальном соблюдении прав пациента.

1.5. Муниципальная функция исполняется в отношении обращений граждан Российской Федерации, а также обращений иностранных граждан и лиц без гражданства (далее - заявители), за исключением случаев, установленных международным договором Российской Федерации или федеральным законом.

## 2. Требования к порядку исполнения муниципальной функции

2.1. Для получения информации о порядке исполнения муниципальной функции граждане обращаются (лично) или по телефону в регистратуру поликлиники МУЗ Марьяновская ЦРБ, которая располагается по адресу: Омская область, Марьяновский район», р.п. Марьяновка, ул. Войсковая, дом №13.

Почтовый адрес: МУЗ Марьяновская ЦРБ:

646040, Омская область, Марьяновский район», р.п. Марьяновка, ул. Войсковая, дом №13.

Телефоны: приемная главного врача (38168) 2-12-79, регистратура поликлиники (38168) 2-12-85, заместитель главного врача по лечебной части (38168) 2-29-22

Факс: (38168) 2-12-79

Адрес электронной почты: [mar\\_crb@minzdrav.omskportal.ru](mailto:mar_crb@minzdrav.omskportal.ru)

График работы регистратуры: понедельник - пятница с 8.00. до 18.00., перерыв с 13.00. – 14.00.

2.2. Порядок получения информации пациентами по вопросам исполнения муниципальной функции.

Информирование об исполнении муниципальной функции в МУЗ Марьяновская ЦРБ осуществляется должностными лицами, ответственными за исполнением муниципальной функции.

Должностные лица, ответственные за исполнением муниципальной функции, осуществляют информирование по следующим направлениям:

- о местонахождении и графике работы;
- о справочных телефонах;
- о порядке получения информации заинтересованными лицами по вопросам исполнения муниципальной функции;

Время получения ответа при индивидуальном устном консультировании не должно превышать 15 минут.

2.3. Информирование пациента об исполнении муниципальной функции осуществляется в форме:

- непосредственного общения пациента (при личном общении либо по телефону) с должностными лицами, ответственными за консультацию, по направлениям.

2.4. Требования к форме и характеру взаимодействия должностных лиц с пациентами:

- при ответе на телефонные звонки должностное лицо (мед. регистратор) представляется, назвав свою фамилию имя, отчество, должность, предлагает представиться собеседнику, выслушивает и уточняет суть вопроса. Во время разговора следует произносить слова четко, избегать параллельных разговоров с окружающими людьми и не прерывать разговор по причине поступления звонка на другой аппарат;

- при личном обращении пациента должностное лицо должно представиться, указать фамилию, имя и отчество, сообщить занимаемую должность, самостоятельно дать ответ на заданный заявителем вопрос;

- в конце консультирования (по телефону или лично) должностное лицо, осуществляющее консультирование, должно кратко подвести итоги и перечислить меры, которые следует принять пациенту (кто именно, когда и что должен сделать);

2.5. На информационных стендах в ЦРБ размещаются информационные материалы:

- режим работы поликлиники и структурных подразделений ЛПУ;
- режим работы специалистов;
- условия оказания медицинской помощи;
- перечень документов, которые заявитель должен представить для исполнения муниципальной функции;
- административный регламент;
- необходимая оперативная информация об исполнении муниципальной функции.

При изменении условий и порядка исполнения муниципальной функции, информация об изменениях должна быть выделена цветом и пометкой «Важно».

Информационные стенды, содержащие информацию о процедуре исполнения муниципальной функции, размещаются при входе в МУЗ Марьяновская ЦРБ.

2.6. Перечень документов, необходимых для исполнения муниципальной функции:

При обращении пациента на прием необходимо иметь при себе следующие документы:

- паспорт;
- страховой полис;

- СНИЛС (страховой номер индивидуального лицевого счета гражданина в Пенсионном фонде РФ);

- для иногородних граждан копии вышеуказанных документов.

Требовать от пациента документы, не предусмотренные настоящим подпунктом пункта 2.5 административного регламента, не допускается.

2.7. Требования к местам исполнения муниципальной функции:

- места, в которых исполняется муниципальная функция, должны иметь средства пожаротушения и оказания первой медицинской помощи;

- помещения, в которых исполняется муниципальная функция, должны содержать информационные стенды, организованными в соответствии с требованиями пункта 2.4. административного регламента;

- помещения, в которых исполняется муниципальная функция, должны содержать места для ожидания приема пациентов, которые должны быть оборудованы местами для сидения.

2.8. Требования к исполнению муниципальной функции:

### 3. Административные процедуры

3.1. Муниципальная функция осуществляется при обращении пациента в регистратуру:

лично;

по телефону;

предварительная запись;

вызов врача на дом

Последовательность административных процедур, выполняемых при предоставлении муниципальной услуги, показаны на блок-схеме в приложении к административному регламенту.

### 4. Контроль по исполнению муниципальной функции

4.1. Текущий контроль осуществляется заместителем главного врача по амбулаторно–поликлинической работе путем проведения проверок соблюдения и исполнения должностными лицами положений настоящего административного регламента;

4.2. Контроль за полнотой и качеством исполнения муниципальной функции осуществляется и включает в себя проведение проверок, выявления и устранение нарушений прав пациентов.

4.3. По результатам проведенных проверок в случае выявления нарушений прав пациентов осуществляется привлечение виновных лиц к ответственности в соответствии с законодательством Российской Федерации.

5. Порядок обжалования действий (бездействий) и решений должностных лиц, осуществляемых (принятых) в ходе исполнения муниципальной функции

5.1. Пациенты имеют право на обжалование действий (бездействий) и решений должностных лиц, осуществляемых (принятых) в ходе исполнения муниципальной функции.

5.2. Жалоба на действие (бездействие) и решения должностных лиц (далее – жалоба) может быть подана как в форме устного обращения, так и в письменной форме:

1) по адресу: Омская область, Марьяновский район, р.п. Марьяновка, ул. Войсковая, дом № 13;

2) по телефону: (38168) 2-12-79;.

3) по электронной почте: **mar\_crb@minzdrav.omskportal.ru**

5.3. Заявитель в письменной жалобе в обязательном порядке указывает либо наименование органа местного самоуправления, в которое направляет жалобу, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица, а также свою фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии), почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации жалобы, излагает суть жалобы, ставит личную подпись и дату.

В случае необходимости в подтверждении своих доводов заявитель прилагает к письменной жалобе документы и материалы либо их копии.

Жалоба может быть подана в форме устного обращения на личном приеме заявителей.

Прием заявителей в МУЗ Марьяновская ЦРБ осуществляет главный врач и его заместители.

Прием заявителей главным врачом и его заместителями проводится по предварительной записи, которая осуществляется в соответствии с графиком работы администрации ЦРБ, предусмотренным пунктом 2.1 настоящего административного регламента, в приемной главного врача МУЗ Марьяновская ЦРБ.

При личном приеме заявитель предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

Содержание устной жалобы заносится в карточку личного приема заявителя. В случае, если изложенные в устной жалобе факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на жалобу, с согласия заявителя, может быть дан устно в ходе личного приема, о чем делается запись в карточке личного приема заявителя. В остальных случаях дается письменный ответ.

В ходе личного приема заявителю может быть отказано в дальнейшем рассмотрении жалобы, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных в жалобе вопросов.

5.4. Письменная жалоба должны быть рассмотрена администрацией МУЗ Марьяновская ЦРБ в течение 30 дней со дня ее регистрации. В исключительных случаях, когда для проверки решения поставленных в жалобе вопросов требуется

более длительной срок, допускается продление главным врачом сроков ее рассмотрения, но не более чем на 30 дней, о чем сообщается заявителю, подавшему жалобу, в письменной форме с указанием причин продления.

5.5. Порядок подачи, рассмотрения и разрешения жалоб, направляемых в суды и Арбитражные суды, определяются законодательством Российской Федерации о гражданском судопроизводстве и судопроизводстве в арбитражных судах.

5.6. Жалоба считается разрешенной, если рассмотрены все поставленные в ней вопросы, приняты необходимые меры и даны письменные и устные с согласия заявителя ответы.

Приложение № 1  
к административному регламенту  
предоставления муниципальной услуги  
«Прием заявок (запись) на прием к врачу»

